



La prévention des conflits, de la violence et du harcèlement au travail

Conseil fédéral de la Fédération des industries manufacturières

20 juin 2019

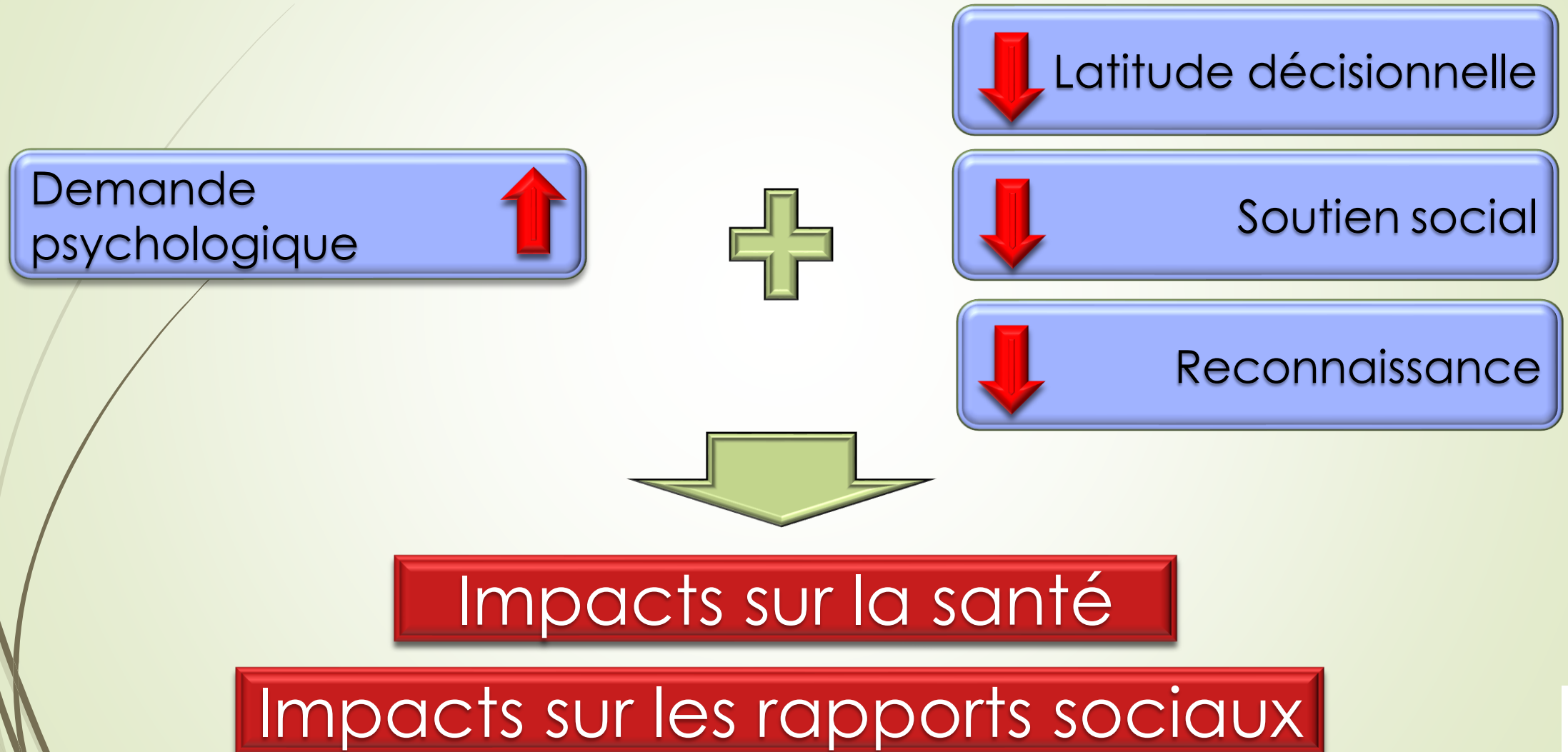
Par Natacha Laprise, SSE

Les facteurs associés à ces problématiques

- Iniquité dans la répartition de la charge de travail
- Organisation du travail favorisant la compétition
- Conflits non gérés, mal gérés ou banalisés
- Communications déficientes
- Ambiguïté des rôles
- Incivilité, banalisation des comportements déplacés
- Techniques de travail ou environnement physique inadéquats
- Gestion déficiente des changements

Une combinaison de facteurs pathogènes

3



Source : Jauvin N. et M. Vézina, Institut national de santé publique du Québec (INSP)

Le cadre légal concernant la violence et le harcèlement au travail

- ▶ **Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)**
 - ▶ **Article 9** : Le travailleur a droit à des conditions de travail **qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique**
 - ▶ **Article 51**: L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour **protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique** du travailleur
 - ▶ 51.5 utiliser les méthodes, techniques visant **à contrôler, modifier et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur**

Les obligations légales

- **La charte des droits et libertés de la personne**
 - **Article 46** : Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des **conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique**
- **Code civil du Québec**
 - **Article 2087** : L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, **doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié**

Les obligations légales (suite)

Loi sur les normes du travail (LNT), article 81.19

- L'obligation de fournir un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique incombe à l'employeur :
 - Obligation de moyens et non de résultats
 - *L'employeur doit prendre les **moyens raisonnables** pour **prévenir** le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la **faire cesser***
- Depuis 1^{er} janvier 2019, l'obligation de mettre en place et de rendre disponible une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant un volet concernant les conduites à caractères sexuel

Trousse de prévention

Pour un milieu sain et exempt de violence et de harcèlement au travail

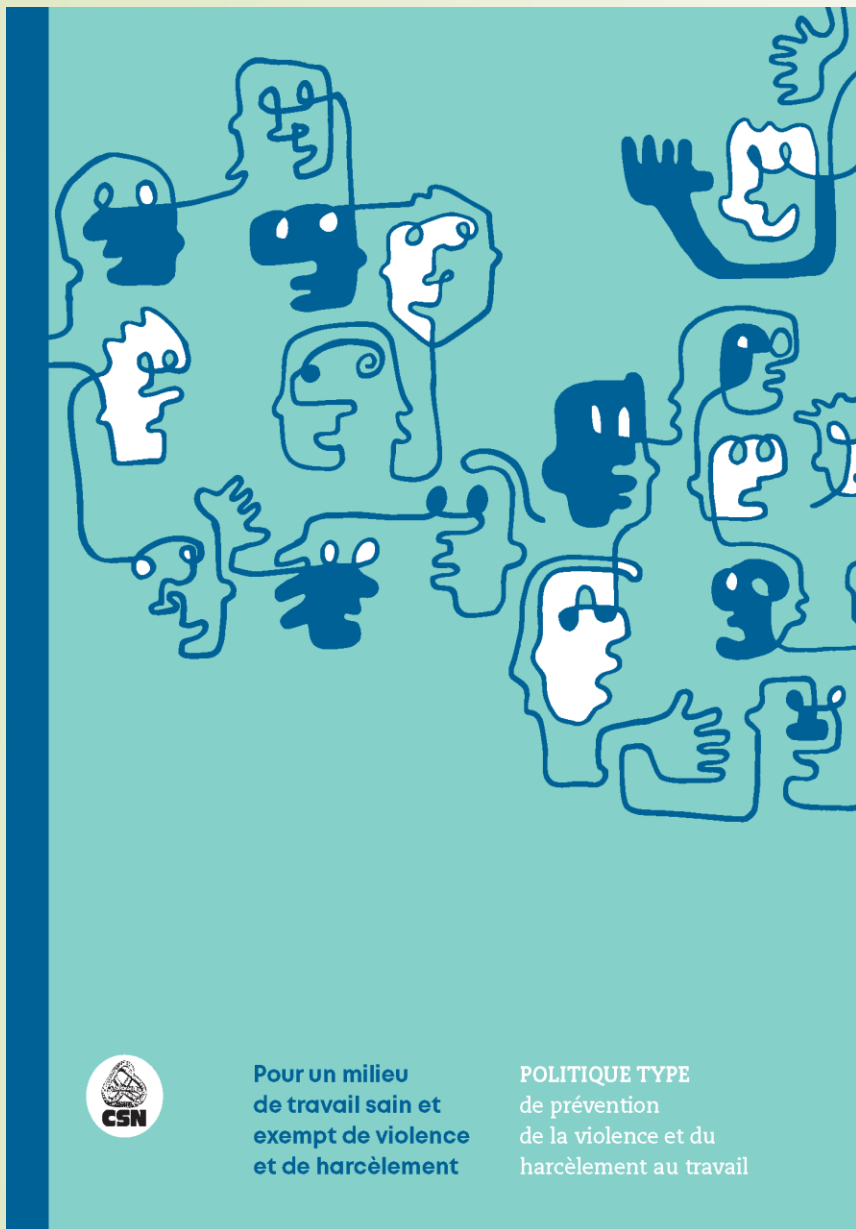
- Disponible sur le portail Web de formation en SST de la CSN à :

<https://formationsst.csn.info>



Politique type de prévention

- Contient tous les éléments qui devraient faire partie d'une telle politique
 - Les objectifs
 - Les définitions
 - Le cadre et le champ d'application
 - Les engagements et responsabilités
 - Le comité de prévention
 - Les moyens d'action
 - Le traitement des plaintes
 - L'adoption et la révision
- Version éditable disponible



Le traitement des plaintes

9

1. Annexe A – Fiche d'information à l'intention de la personne - ressource (référence : Trousse de prévention pour un milieu exempt de violence et de harcèlement)
2. Grille d'analyse de recevabilité d'une plainte de harcèlement
 - Ces deux documents permettent d'identifier de quel type de situation il s'agit
 - Dans tous les cas, il est souhaitable de favoriser
 - Les procédures informelles
 - L'initiative personnelle
 - L'intervention d'un gestionnaire ou du syndicat
 - Médiation

Le syndicat doit veiller à ce que la politique de prévention de l'employeur prévoit :

- L'accueil, l'accompagnement et le soutien de la présumée victime
- Que la présumée victime soit informée de ses droits et des différents moyens, incluant la médiation
- Que la personne mise en cause soit informée des faits qui lui sont reprochés, de ses droits et des différents moyens pour résoudre la situation et la soutenir
- Qu'une analyse de la situation soit effectuée afin de bien identifier la nature du problème rencontré
- Que soit proposé aux personnes concernées des pistes de solution afin de résoudre le problème (moyens alternatifs de médiation ou de résolution du problème, etc.)
 - Le refus d'une des personnes concernées dans la situation ne serait être retenu contre elle advenant le dépôt d'une plainte formelle

Plainte ou allégation de harcèlement

Recevabilité

Politique interne
Enquête

Médiation

Inspection
CNESST

Enquête
syndicale

Grief

Réclamation
CNESST si lésion

*Accompagnement syndical et soutien aux membres
en cause*

Dans le cas où une plainte formelle est déposée

- Rappelons qu'en matière de harcèlement au travail, le grief est le seul recours légal d'un salarié syndiqué
- Le syndicat doit traiter les plaintes selon les règles et procédures
 - Une enquête effectuée par l'employeur ou un tiers ne soustrait pas le syndicat à ses obligations
 - Le syndicat doit faire sa propre enquête
- L'enquête a deux fonctions principales
 1. faire la lumière sur la situation (surtout lorsque 2 membres)
 2. aider le syndicat à prendre une décision éclairée concernant l'issue du grief

L'enquête - quelques principes à respecter

➤ La règle de l'équité procédurale

- Donner aux parties un traitement équitable, leur fournir l'information nécessaire à leur préparation et offrir à chacun l'occasion de s'exprimer
- Autrement dit, l'enquêteur devra demeurer neutre, impartial et exempt de préjugé

➤ La règle de preuve utilisée est celle de la norme civile

- Cette norme stipule que la preuve doit être établie selon la balance des probabilités (la preuve prépondérante)
- L'analyse des faits se fait selon **la norme de la personne raisonnable** qui en pareille situation, conclurait que la conduite est vexatoire

Le devoir de représentation du syndicat

14

- S'assurer que l'enquête est effectuée en respectant l'article 47.2 du Code du travail
 - sans négligence (enquête sérieuse)
 - sans arbitraire (effort sérieux, soin raisonnable)
 - sans mauvaise foi (équitable, selon les mêmes critères)
 - sans discrimination (sans intention de nuire)

Article 47.3 du code du travail du Québec

- **47.3.** *Si un salarié qui a subi un renvoi ou une mesure disciplinaire, ou qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique, selon les articles 81.18 à 81.20 de la Loi sur les normes du travail ([chapitre N-1.1](#)), croit que l'association accréditée contrevient à cette occasion à l'article 47.2, il doit, s'il désire se prévaloir de cet article, porter plainte et demander par écrit au Tribunal d'ordonner que sa réclamation soit déférée à l'arbitrage*

Les résultats de l'enquête – 4 situations possibles

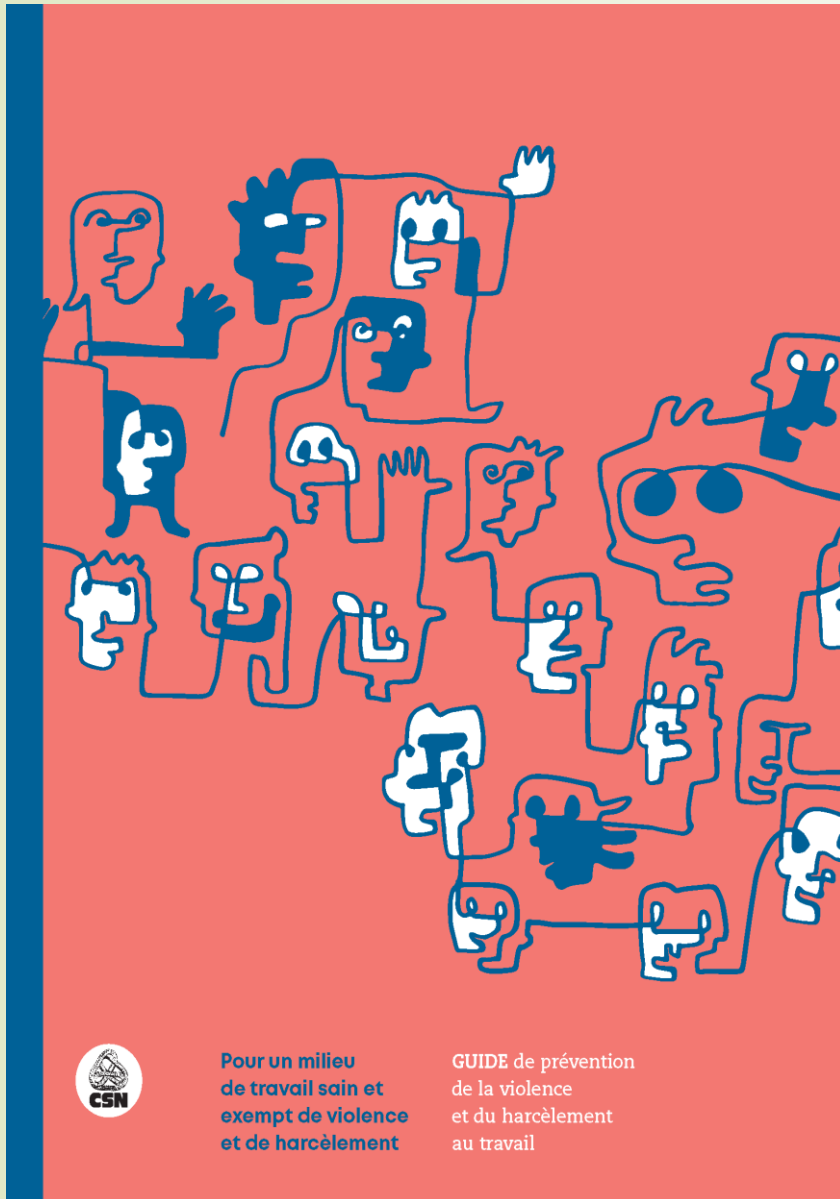
- La plainte est fondée
- La plainte est fondée, mais il y a eu harcèlement réciproque
- La plainte est non fondée
- La plainte est de mauvaise foi

Les statuts et règlements – autre moyen de prévention

- Définitions (incivilité, violence, harcèlement)
- Le syndicat désavoue toute forme de violence et de harcèlement
- Comportements souhaités, ex. civilité
 - Respect, courtoisie, collaboration, politesse et savoir-vivre
- Engagement du syndicat et de ses membres
- Responsabilité de chacun
 - Agir avec civilité

Guide de prévention

- Reprend toutes les sections de la politique type et les traitent en profondeur. Par exemple :
 - Des exemples différents
 - Les douze conduites potentiellement violentes psychologiquement
 - Le rôle du comité de prévention et de la personne ressource
 - Le traitement des plaintes



Références et outils CSN disponibles

19

- *Trousse de prévention en matière de violence et de harcèlement au travail*
 - *Annexe A - Fiche d'information à l'intention de la personne ressource*
–
 - *Annexe C – Repères*
 - *Annexe D – formulaire de plainte de violence ou de harcèlement*
 - *Annexe E - Grille d'analyse des facteurs de risque*
- *Grille d'analyse de recevabilité d'une plainte*
- *Canevas d'enquête*
- *Portail Web de formation en SST de la CSN à*
<https://formationsst.csn.info>



Merci de votre attention
Questions, commentaires